



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana

# TXOSTENA: ZUZENEAN ZERBITZUAREN JARDUNA URTARRILA

Bertsioa: 2.0  
2014eko otsaila  
Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza  
*Zuzenean Zerbitzua*



## Aurkibidea

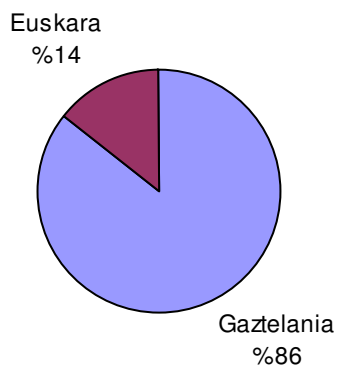
Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa).....	4
Telefonoaren datuak, guztira .....	6
Aurrez aurrekoaren datuak, guztira .....	8



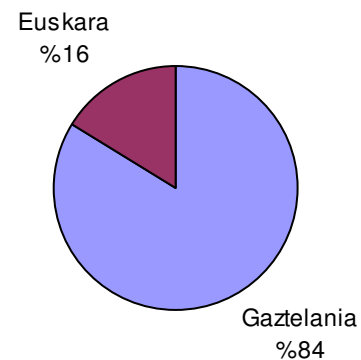
## Datu orokorrak (aurrez aurrekoa + telefonoa)

	Guztira	Telefonoa	Aurrez aurrekoa	Guztira 2014
<b>Arretak</b>	81.872	34.353	47.519	81.872
<b>Egunean emandako arretak</b>	3.760	1.468	2.292	3.760
<b>Gaztelania</b>	63.523	21.680	41.843	63.523
<b>Euskara</b>	11.187	4.131	7.056	11.187
<b>Gizona</b>	24.650	7.471	17.179	24.650
<b>Emakumea</b>	47.846	21.055	26.791	47.846
<b>Zehaztu gabe</b>	6.856	1.438	5.418	6.856

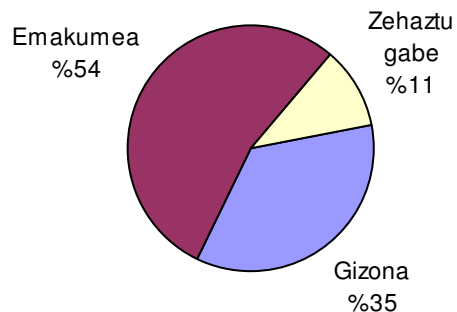
### Hizkuntza- Aurrez aurrekoa



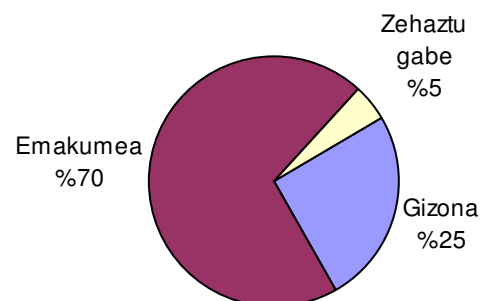
### Hizkuntza- Telefonoa



### Sexua- Aurrez aurrekoa



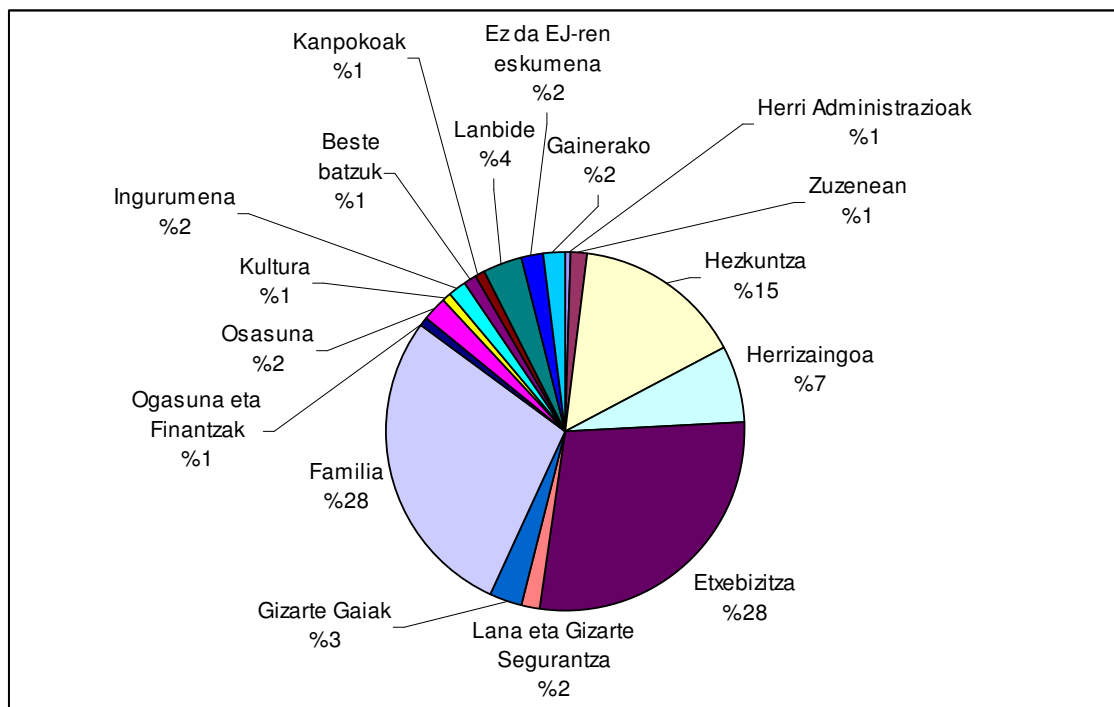
### Sexua- Telefonoa





## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Herritarrak	Guztira (%)
Familia	21.262	%28,0
Etxebizitza	21.258	%28,0
Hezkuntza	11.606	%15,3
Herrizaingoa	5.257	%6,9
Lanbide	2.726	%3,6
Gizarte Gaiak	2.308	%3,0
Osasuna	1.773	%2,3
Ez da EJ-ren eskumena	1.519	%2,0
Ingurumena	1.360	%1,8
Lana eta Gizarte Segurantza	1.289	%1,7
Zuzenean	1.035	%1,4
Beste batzuk	773	%1,0
Kanpokoak	727	%1,0
Ogasuna eta Finantzak	603	%0,8
Kultura	521	%0,7
Herri Administrazioak	492	%0,6
Industria	351	%0,5
Kontsumoa	319	%0,4
Justizia	151	%0,2
Nekazaritza eta arrantza	142	%0,2
Garraioa eta Herri Lanak	136	%0,2
Merkataritza	106	%0,1
Lehendakaritza	92	%0,1
Turismoa	61	%0,1
Lurralde plangintza	14	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>75.881</b>	



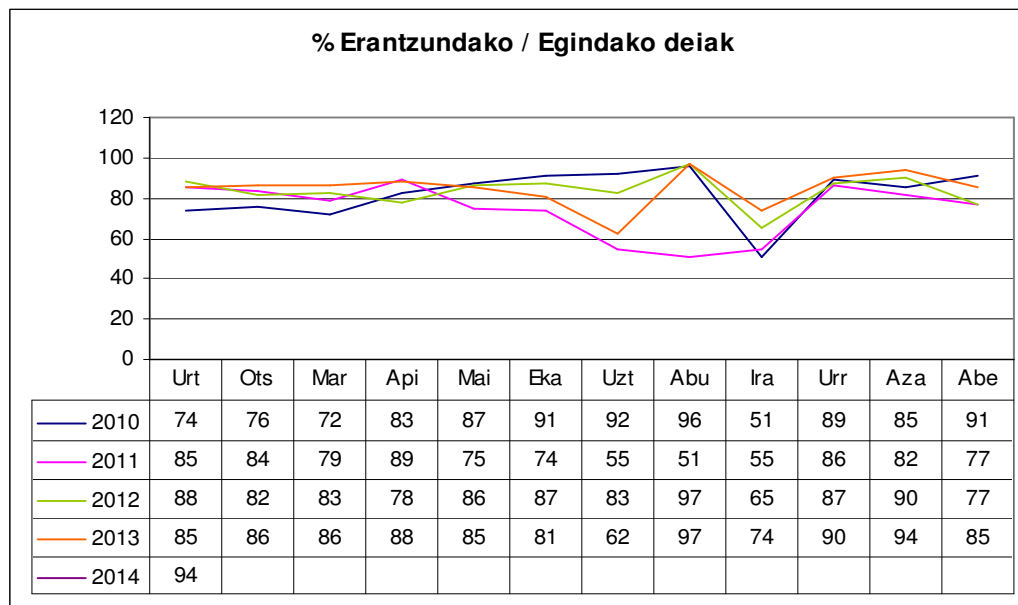


# Telefonoaren datuak, guztira

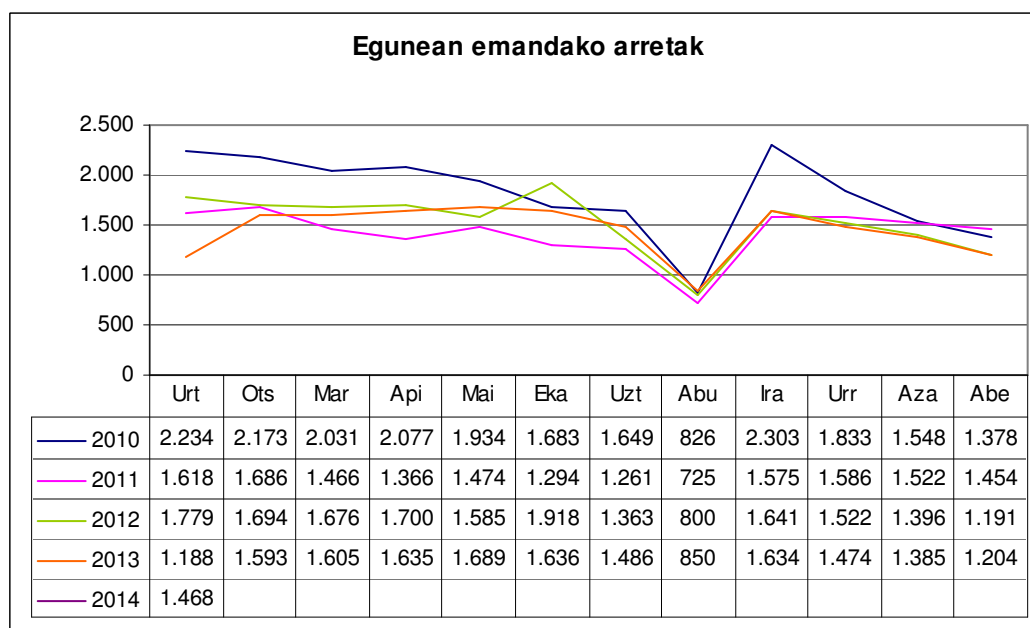
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	Urtarrila	Guztira 2014
<b>Egindako deiak</b>	34.353	34.353
<b>Erantzundako deiak</b>	32.289	32.289
<b>Egunean emandako arretak</b>	1.468	1.468
<b>% Erantzundako / Egindako deiak</b>	%94	%94
<b>Ezarritako konpromisoa</b>	%80	%80
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%+14	%+14

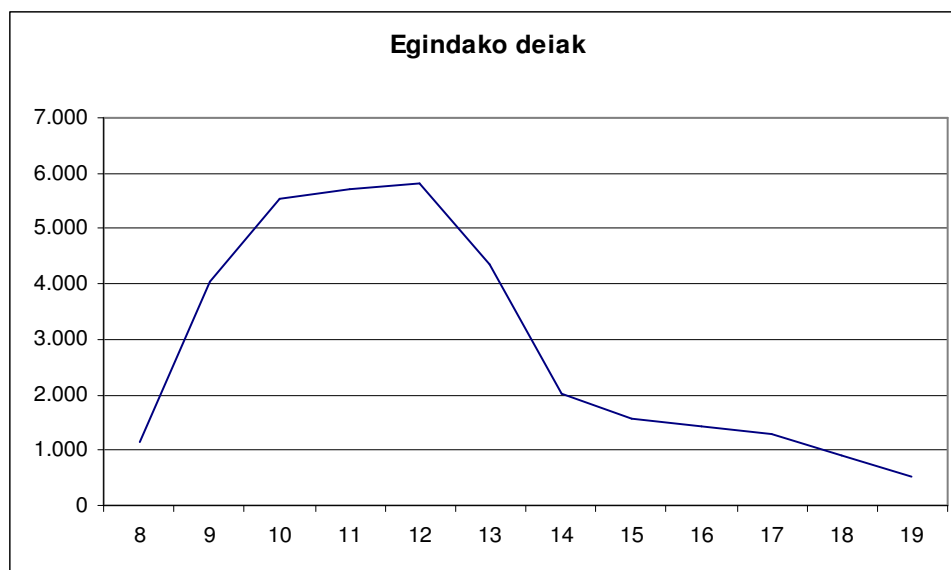
### % Erantzundako / Egindako deiak



### Egunean emandako arretak



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

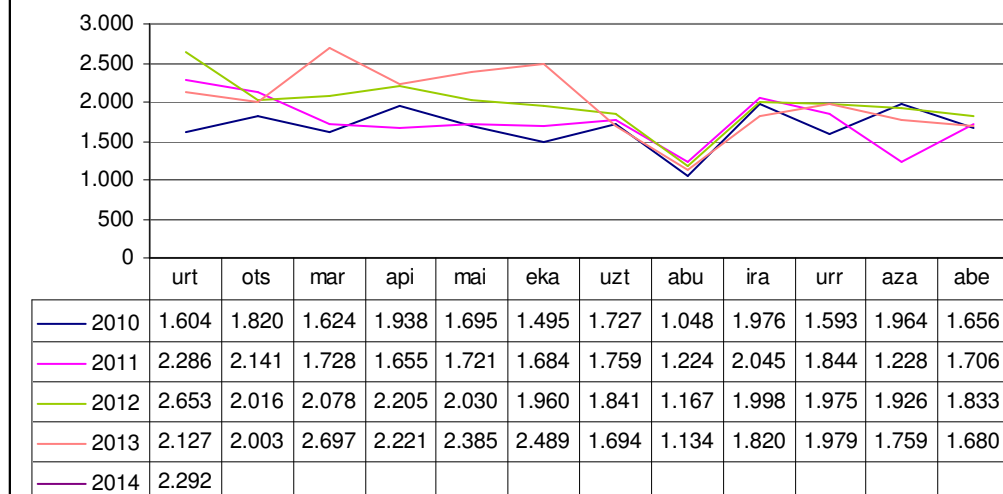
ANTOLAKETA UNIT.	Deiak	% Guztira	Transferituak	Trans%/ saila	Trans %/ guztira
Etxebizitza	6.244	%22,1	400	%6,4	%15,0
Hezkuntza	5.434	%19,2	584	%10,7	%21,9
Familia	5.180	%18,3	51	%1,0	%1,9
Herrizaingoa	2.066	%7,3	105	%5,1	%3,9
Direktorioa	1.423	%5,0	0	%0,0	%0,0
Osasuna	1.342	%4,7	164	%12,2	%6,1
Ingurumena	1.261	%4,5	456	%36,2	%17,1
Ez da EJren eskumena	1.167	%4,1	0	%0,0	%0,0
Zuzenean	946	%3,3	15	%1,6	%0,6
Lana eta Gizarte Segurantza	409	%1,4	152	%37,2	%5,7
Beste batzuk	382	%1,3	47	%12,3	%1,8
Gizarte Gaiak	333	%1,2	62	%18,6	%2,3
Ogasuna eta Finantzak	330	%1,2	130	%39,4	%4,9
Herri Administrazioak	328	%1,2	103	%31,4	%3,9
Kultura	256	%0,9	94	%36,7	%3,5
Industria	248	%0,9	89	%35,9	%3,3
Lanbide	220	%0,8	12	%5,5	%0,4
Kontsumoa	176	%0,6	17	%9,7	%0,6
Justizia	91	%0,3	11	%12,1	%0,4
Merkataritza	89	%0,3	23	%25,8	%0,9
Nekazaritza eta arrantza	88	%0,3	32	%36,4	%1,2
Garraioa eta Herri Lanak	86	%0,3	27	%31,4	%1,0
CAU	82	%0,3	64	%78,0	%2,4
Lehendakaritza	58	%0,2	20	%34,5	%0,7
Turismoa	52	%0,2	10	%19,2	%0,4
Lurralde plangintza	8	%0,0	2	%25,0	%0,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>28.299</b>		<b>2.670</b>	<b>%9,4</b>	

# Aurrez aurrekoaren datuak, guztira

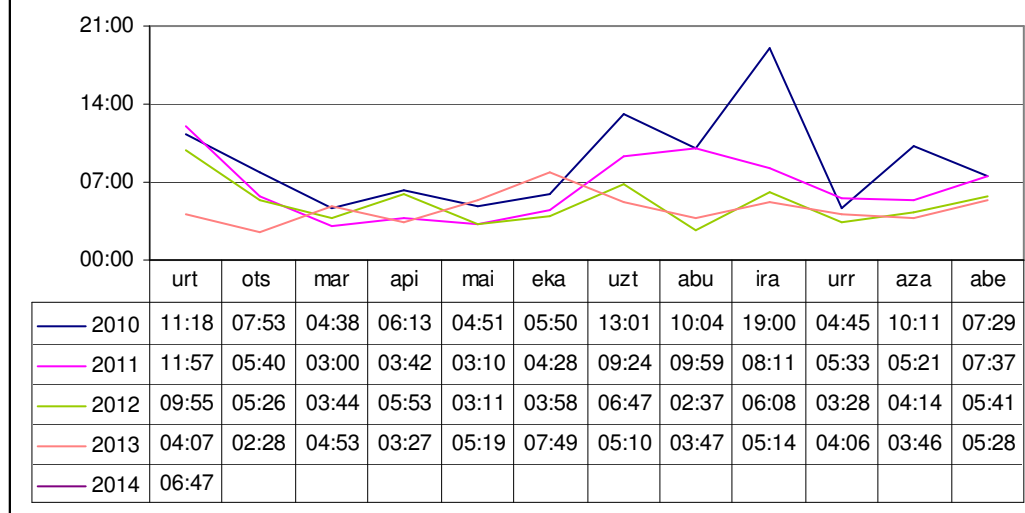
## Eskaera eta erantzun-ahalmena

	URTARRILA				GUZTIRA 2014			
	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba
<b>Arretak</b>	47.519	23.809	12.163	11.547	47.519	23.809	12.163	11.547
<b>Egunean emandako arretak</b>	2.292	1.134	608	550	2.292	1.134	608	550
<b>Batez besteko itxaronaldia</b>	06:47	11:39	04:07	04:35	06:47	11:39	04:07	04:35
<b>Ezarrizko konpromisoa</b>	%80a 10 minutan edo gutxiago				%80a 10 minutan edo gutxiago			
<b>Kronpromisoarekin aldea</b>	%-7	%-18	%+1	%+7	%-7	%-18	%+1	%+7

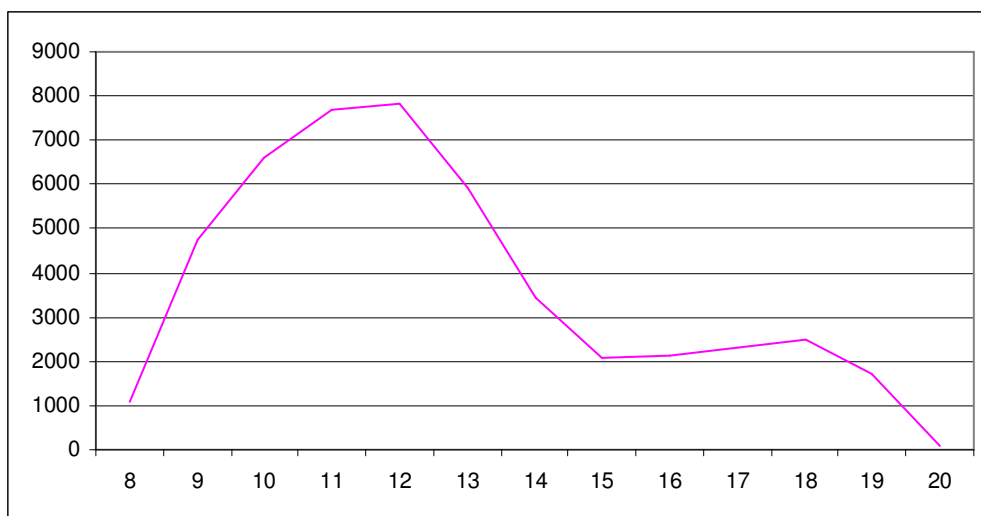
### Egunean emandako arretak



### Batez besteko itxaronaldia



## Orduko eskaera



## Emandako zerbitzuak

Antolaketa-unitatea	Hartutako herritarrak				% Guztira
	Bizkaia	Gipuzkoa	Araba	Guztira	
Familia	8.122	4.066	3.894	<b>16.082</b>	%32,76
Etxebizitza	8.556	2.880	3.578	<b>15.014</b>	%30,59
Hezkuntza	2.985	2.154	1.033	<b>6.172</b>	%12,57
Herrizaingoa	1.048	1.685	458	<b>3.191</b>	%6,50
Lanbide	1.511	104	891	<b>2.506</b>	%5,11
Gizarte Gaiak	971	420	584	<b>1.975</b>	%4,02
Lana eta Gizarte Segurantzza	565	230	85	<b>880</b>	%1,79
Kanpokoak	286	359	82	<b>727</b>	%1,48
Osasuna	171	59	201	<b>431</b>	%0,88
Beste batzuk	115	129	147	<b>391</b>	%0,80
Ez da EJ-ren eskumena	178	87	87	<b>352</b>	%0,72
Ogasuna eta Finantzak	137	120	16	<b>273</b>	%0,56
Kultura	77	153	35	<b>265</b>	%0,54
Herri Administrazioak	88	40	36	<b>164</b>	%0,33
Kontsumoa	76	24	43	<b>143</b>	%0,29
Industria	38	26	39	<b>103</b>	%0,21
Ingurumena	75	11	13	<b>99</b>	%0,20
Zuzenean	72	9	8	<b>89</b>	%0,18
Justizia	25	8	27	<b>60</b>	%0,12
Nekazaritza eta arrantza	16	19	19	<b>54</b>	%0,11
Garraioa eta Herri Lanak	36	8	6	<b>50</b>	%0,10
Lehendakaritza	21	7	6	<b>34</b>	%0,07
Merkataritza	3	13	1	<b>17</b>	%0,03
Turismoa	3	4	2	<b>9</b>	%0,02
Lurralde plangintza	5		1	<b>6</b>	%0,01
<b>GUZTIRA</b>	<b>25.180</b>	<b>12.615</b>	<b>11.292</b>	<b>49.087</b>	